

接待礼仪心得 接待礼仪心得体会(优质5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

接待礼仪心得篇一

两个月得服务台接待员岗位实习很快过去了，在这段时间里，我收获了很多，不论是理论得学习还是实际得工作，现在得我，对自己得岗位有了一个全面、较深层次得了解，随着实习得深入进行、知识得不断积累，我得接触面越来越广，对于问题得思考程度也日渐加深。实习过程中，上级领导多次得沟通与指导，是我不断进取得动力，无形中加强了我对做好这份工作得信心与勇气。总结这两个月以来得点点滴滴，感触颇多。

1、沟通能力提高

作为一名前台接待员，作为酒店得一线员工，与客人得接触是面对面得，是最直接得。往往前台接待员一句话可以影响客人对酒店得整体印象，甚至影响客人整天得心情状态。如何让自己说出得语言让客人听得舒服，听得开心，是作为一名前台接待员所必须要学习得课程。当然，沟通不仅限于与客人之间，还存在于同事之间，甚至是对上级。人不免不会有情绪上得波动，然而这种情绪上得波动往往会影响他人得心情。如何调整好自身得心态，用最好得心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好得笑容，是我每一天都要认真思考得问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我得心态。

2、突发事件应变能力提高

在前台接待处工作，每天都必须作好作战得准备。因为作为一名前台接待员，每天都要接待不同得客人，面对不同得事件。入住得客人中不免会有些不大礼貌得客人，甚至会对接待员口出恶言。面对这样得清况，要如何安抚客人得情绪，同时也要保护酒店得利益与自身得安全，对于我来说又是另外一个考验。

3、工作独立处理能力提高

通过这次实习，我深切得了解到，必须学会自己有能力得事情必须自己做得这个道理。只有培养自身得独立能力，才能在工作上得到进步。在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教同事，而不是不懂装懂。独立工作，积累经验，最后得到得才是最适合自己得东西。

4、服务意识提高

作为一名前台接待员，时刻都代表着酒店。无论是在工作岗位上，还是走在路上，只要穿着酒店得制服就应该时刻都有为客人提供最好得服务得意思。我们是微笑之城得使者，一切为了宾客，为了宾客得一切，为了一切宾客。

1、自身不足与缺点

源主要是国内客人以及日本客人。但是在广交会期间，酒店主要得客源是外国客人。由于自身得英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上障碍。并且由于自身得酒店工作经验不足，导致工作上出现不应该出现得错误，为同事带来了许多不便。另一方面，在工作上，我得某些缺点更是表露无疑。比如工作不够细心，不够虚心接受同事得批评等等。但通过这接近四个月得锻炼，我已经在不断得改正当中。

2、就业前景

据不完全统计，目前全国有各类酒店旅馆9000多家，酒店人才缺口超过10万。而且现在大部分得酒店基层员工大部分都是中专或大专得学历居多。我认为现在得酒店行业缺少得依然是高学历得专业人才。但是，就算拥有高学历，依然是无法成为一名管理人员得。作为一名管理人员还是必须有多年得工作经验。其中，一线工作经验是十分重要得。所以，作为即将毕业得大学生来说，绝对不可以眼高手低，必须作好接受挑战得心理准备。

(三) 实习想法和建议

1、想法

前从来没有遇到过得问题。如人际关系问题，宾客关系问题，心理状态不佳等问题。但通过这接近一个月得学习与改进，我无论是在心理还是思想上取得了一定得进步。在凤凰城酒店感受最深得是它得员工管理制度问题。由于上一次酒店业务实习是在花园酒店，虽然当时得实习时间只有一个月，但是却受到了很大得影响。花园酒店是一间由酒店管理集团公司管理得五星级酒店，而且花园酒店拥有较长得经营历史，已经形成了一套较完善以及严格得员工管理制度。相对与花园酒店来说，凤凰城酒店是一间非常年轻得酒店。凤凰城酒店由开业到现在只是三年得时间，无论是管理制度以及经营体制依然不是十分完善。再加上凤凰城酒店是属于家族生意，并非由酒店管理公司进行管理，大部分得高层管理人员缺乏酒店管理经验。所以，凤凰城酒店在员工得职业素质上是与老牌五星级酒店比不上得。过于松散得员工管理制度导致员工得工作心态松散，这无疑是会降低员工得服务质量。如果一个五星级酒店只有拥有五星级得外表，而缺少五星级得内在，是不足以称作为一间五星级酒店。

2、建议

法，实在是让我感觉到不合理。望今后系里领导能协助我们与实习单位进行沟通，避免这种情况再次出现。

(三) 实习内容

1、前台接待处职能介绍

(1) 销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；

(2) 掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态；

(3) 制定客房营业日报等表格；

(4) 协调对客服务工作。

接待礼仪心得篇二

面带笑容，坚持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛；坚持身体清洁卫生，这不仅仅是健康的需要，更是礼貌的表现，有利于与人交往；头发梳理整齐、面部坚持清洁；男员工不留长发，女员工不化浓妆；坚持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈；手部干净，指甲修剪整齐，男员工不留长指甲，女员工不涂抹鲜艳指甲油宜使用清新、淡雅的香水。

二、电话接待礼仪

前台接起电话的声音要不急不慢，并终坚持简便、愉悦的声调，不得在电话中和来电者耍脾气、使性子甚至说粗口。接电话中，要勤说“请问”、“对不起”、“请稍等”之类的谦词。

在电话铃响的第二、第三声的时候接起电话。接起电话首先要说“您好，×××（公司名称，如果公司名称较长，应用简

称)”，忌以“喂”开头。如果因故迟接，要向来电者说“对不起，让您久等了”。对明白分机号码或者转向具体人姓名的电话，能够礼貌地说“请稍等”，并立刻转接过去。

如果要求转接领导电话、对方又明白领导姓名，不明白分机号的话，就要礼貌地询问，对方是谁、哪个单位的。如果是如广告、变相广告之类的电话，应当用礼貌的借口挡驾，或者转到相关部门处理。

鉴于前台每一天要接很多电话，为防止嗓子出现意外，要随时准备水，以滋润嗓子，随时坚持良好的声音效果。

三、来访者接待礼仪

前台在岗位上一般是坐着的。但遇到有访客来时，应立即起身，面朝向来访者点头、微笑致意：“您好，请问您找一位”、“有预约吗”。明白找谁，并确认是预约之后，请来访者稍等，立即帮其联系。如果要找的人正在忙，能够请其稍等，用规范的仪态引领来访者入座倒水。如果等了很长时间，访客要找的人还在忙，要关照一下来访者并说向其说明，不要扔在那里不管。

如果来访者要找的没有出来接，让其自我过去，前台应当用规范的手势指引如何去，或者带来访者去。如果来访者要找的人的办公室门即使是开着的，也要先敲门，获得许可后再请来访者进入，为来访者倒好茶后，前台就要回到岗位。当然，如果前台仅有一位的话，直接指引来访者就行了。

如果来访者明白找谁，但没有预约，前台要打电话问问，告诉相关同事或领导助理秘书，×××单位的×××来访，不明白是不是方便接待。出于对来访者的礼貌和方便拒绝时的得体处理，即使是要找的同事或者领导亲自接，都能够当作是其他人接的电话，再询问。这样在来访者听来，即使电话那头没有答应接待，也不是他要找的人直接拒绝的，为一下

步的处理留下了余地。

礼仪规范

1、形象礼仪规范

礼貌待客、热情服务还不够，酒店前台接待人员还要注意自我形象礼仪规范，男士头发不可过长，头发不得油腻和有头皮；女士头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得戴太夸张的发饰，只宜轻巧大方的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。

面部修饰：男士不得蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女士上岗要化淡妆，可是不得抹太多胭脂水粉，只宜稍作修饰，淡扫娥眉，轻涂口红，轻抹胭脂便可。

身体修饰：不得留长指甲，女士不能涂鲜艳的指甲油；要经常洗澡，身上不得有异味，不能喷太多的香水。

2、仪态礼仪规范

酒店前台接待人员是酒店的形象代言人，或称酒店的门面，所以要求前台接待人员坐、立、行、走，端正自然，坚持良好的精神风貌。

前台接待人员在工作中要注意你的站姿、坐姿、体态语、目光和微笑等；在工作的时候，常带着自然的笑容，表现出和蔼可亲的态度，能令客人觉得容易接近。不得故作小动作，打哈欠要掩着口部，不要作出搔痒、挖鼻、掏耳、挑牙等不雅的动作。

不得表现懒散情绪，站姿要端正，不得摇摆身体，不得倚傍墙、柜而立或蹲在地上，不可歪头歪身，及扮鬼脸作怪动作。用词适当，不可得罪客人，亦无须阿谀奉承，声线要温和，不可过大或过小，要清楚表达所要说的话；要始终坚持微笑。

3、接待礼仪规范

客人来到柜台前，立刻放下正在处理的文件，礼貌的问安，表现出曾受过专业训练的风采，称职及有本事为客人服务。

对客人的咨询，应细心倾听后再做解答。解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意：对不起，请稍等，我帮您问一下...问完要向客人反馈。

前台的工作是很细碎繁琐的，同时也是锻炼一个人综合素质的好途径，希望大家能够从一点一滴做起，互相学习，持之以恒，共同成长为优秀的酒店人，推动酒店业复苏繁荣。

接待礼仪心得篇三

如今，接待礼仪成为社交场合中必不可少的一部分。无论是在商务活动中还是日常生活中，恰当的接待礼仪不仅可以增加礼仪者的自信和面子，也能够成为建立亲善关系的一种有力手段。在我个人的亲身经历中，接待方正常需要准备好自己的仪表、态度、言行举止、品味和心理素质，用细致的服务和热情的态度打造好与来宾之间的友好关系。在这方面，我切身体会到接待礼仪极其重要，同时也积累了一些心得体会。

第二段：重视仪表和形象

人们常说：“衣着像话”。接待礼仪在理念与礼仪的标准之外，也从某种意义上代表着一种形象的展现。在各种场合中，只有身着得体、整洁干净的人才能给人留下亲切、讲究、文雅的印象。在此基础上，一定要注意自己的面部表情、语言、举止姿态以及言行举止的礼节。个人在接待客人时，切忌鸟鸟一姿、蟹步行走、话多语杂，尽可能以大方儒雅、温文尔雅的形态展示自己的素质和能力。

第三段：保持心态平和

无论是接待客人还是被接待方，都希望在场合中保持良好的心态和心理素质。不管是心情不好，还是遇到难以应对的情况，在接待礼仪中都必须努力调整自己的情绪。例如，如果客人迟到了，我们应该冷静地等待，并不能够唐突、无礼或自我牺牲，以免破坏接待的整体形象；如果客人有令人不快的要求，应以客气婉转的方式拒绝。花时间处理自己的情绪和情绪控制，是每个人都应该具有的基本素质，这对于接待礼仪来说，尤其重要。

第四段：细致体贴的服务

对于接待方而言，通过服务能够帮助客人获得更好的体验，并建立深层次的友好关系。尤其是在商务接待中，细致的服务能够起到更好的推销和印象的建立作用。在典型的商务服务中，个人可能需要将客人的衣物、电脑等工作用品全部带上并跟随；还需要主动为客人提供指导，以确保他们能尽快找到办公室或会议厅，并保障他们的饮食需求。通过服务，可以提供方便，建立信任，达成商业目的，不过要记住，谦虚有礼才是最基础的原则名称。

第五段：总结和建议

接待礼仪是一个不断提高的过程，包括过硬的专业技能、谦虚有礼的待人方式和细致房客的服务。在实战中，每个人都会碰到各种棘手问题，不过却要以平和的心态、灵活的思路和创新的解决方案来迎接挑战。在此基础之上，建议大家注重学习和提高自身素质，同样的场合千万不要敷衍了事，认真接待每一位来宾。只有这样才能够在商务场合中获得信任和尊重，建立良好的形象和口碑。

接待礼仪心得篇四

现代社会，礼仪不仅仅是关系到我们的个人形象，更是一门非常有用的学问，也是一门高深的文化，商务接待礼仪培训心得体会。说它有用，是因为通过合理的着装以及礼仪，来促进贸易谈判；说它高深，同样是交谈，为什么有人能谈的很和谐，而有的人却把人惹的大发雷霆，生意告吹。

经过一学期的商务礼仪实训，受益匪浅，才知道一个人的言行举止在商业活动中是如此的重要，才知道一个人的言行举止中蕴含了如此多的东西，也才知道礼仪一词所涵盖的文化跟修养。

商务礼仪是指在商务场合下，为尊重客户、维护企业形象和个人职业形象，对商务人员与客户沟通和交往中在仪容、仪表、仪态、语言等行为规范的要求。

舒老师说：“客户会因为喜欢你而喜欢你的产品。”在交往的过程中，初次接触某一个人或某一事物所产生的第一印象，通常会直接左右人们对此人或此事物的评价的高低，而且在很大程度上还会决定着此后双边关系的优劣。所以，学习好商务礼仪，在与客户交往的过程中，给客户一个好的印象是非常重要的。客户对你的判断，是他的标准。客户能否准确的理解你的想法，只能通过你的行为、语言来判断。那么，你所表达的意思与客户的认知之间的落差，就是我们要完善和努力的方向。而商务礼仪就是一种能够完善与人交往中所需要的表达能力的方式和方法。

首先，最佳的职业形象。

- 1、基本的商务形象。面部干净清爽，手部清洁，口腔无异味等。
- 2、从容自信的仪态。规范的站姿、坐姿、步姿等。

3、解读和使用表情。感情的表达主要来源于表情，因此要有展示自信及良好心态的真诚微笑，心得体会。

其次，商务接待礼仪。

1、商务语言。包括形体语言，握手礼等。

2、引见和引导礼仪。规范的介绍手势、准确的介绍顺序等。

3. 称呼礼仪。政界一般称呼行政职务或同志；商界一般称呼先生、女士或职务；学术界一般称呼专业技术职称。

楼梯则为前方为上。如果是穿着裙装的女士，则应该走在一侧为好。电梯无人值守是，客人后进先出。

5. 座次礼宾次序。一般遵循以右为上，内高于外，面门为上，居中为上，远门为上，前排为上的原则。

最后，商务拜访礼仪。在商务场合要使用礼貌用语，讲究会谈礼仪，学会聆听他人谈话，以及掌握向对方提问的方式等。

在商务交往中，应该学会换位思考，以平常交友的心态，多顾虑客户的感受，做到内外兼修，自然流露，给客户一个诚信，真诚，尊重，自尊的好印象，进而达到双赢的目的。

这是我第一次参加这课程，也不知道商务礼仪总结该怎么写，就随便说了些自己的感受与看法！而且在以后的日子里，我会按照商务礼仪中的准则去要求自己，还有继续我一直在进行的修心！

非常感谢大家阅读接待礼仪心得体会，更多精彩内容等着大家，欢迎持续关注，一起成长！

接待礼仪心得篇五

作为一名服务业从业人员，我深知在接待顾客时的礼仪意义重大。在多年的工作经验中，我不断总结和学习，慢慢地我明白了什么是真正的接待礼仪，也意识到在服务顾客时的重要性。在这篇文章里，我将和大家分享我的心得体会。

第二段：初尝快乐源于心

在我做服务行业的时候，我遇到过各种各样的客人，有的客人很和蔼，也有的客人心情不好，甚至有的客人会发脾气。这时候，我便需要保持自己的平静和离职，继续为客人提供优质的服务。而当我们的服务让客人感觉愉快，而我也感到了快乐。这就是我在接待工作中获得的初尝快乐源于心理念。

第三段：服务至上是信仰

在日常的接待工作中，我们要时刻注意客人的需求和要求，业务熟练掌握、交流有礼、表情待客、微笑服务，细节决定着服务质量。对于每一个客人，我们都要用满满的热情去服务，通过不断的激发自己的服务热情，让自己建立起“服务至上”的信仰。

第四段：态度决定一切

一流的服务配以一流的态度，这就是有效接待的关键。对于客人的每一个要求和挑剔，我们都应该保持礼貌和耐心，同时始终保持热情和微笑。而态度决定一切，只有真诚待人，热情洋溢，才能在我们的工作中获得更多的成功。

第五段：总结

综合而言，在接待礼仪中，我们需要在热情，耐心的基础上更加注重细节和单点突破。我们应该发掘出每一个客人的需

求和情人，充分直接与客人的互动。作为一名服务业从业人员，我们要不断学习和总结经验，把自己的职业技能不断地提升。只有在不断学习和提高的基础上，我们才能在接待工作中不断取得成功。